



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



II Tira-Dúvidas Avaliação de Serviço Público

Benevides Neto e
Natália França



Conceitos iniciais



O que é serviço?



Serviço

São atividades, mediadas por humanos, máquinas ou por ambos, que entregam valor

Facilitam o atingimento dos resultados que os usuários desejam

Características: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade



O que é serviço público?



- ❑ **Serviço público:** toda atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública (Lei nº 13.460/2017).





Qualidade de serviço



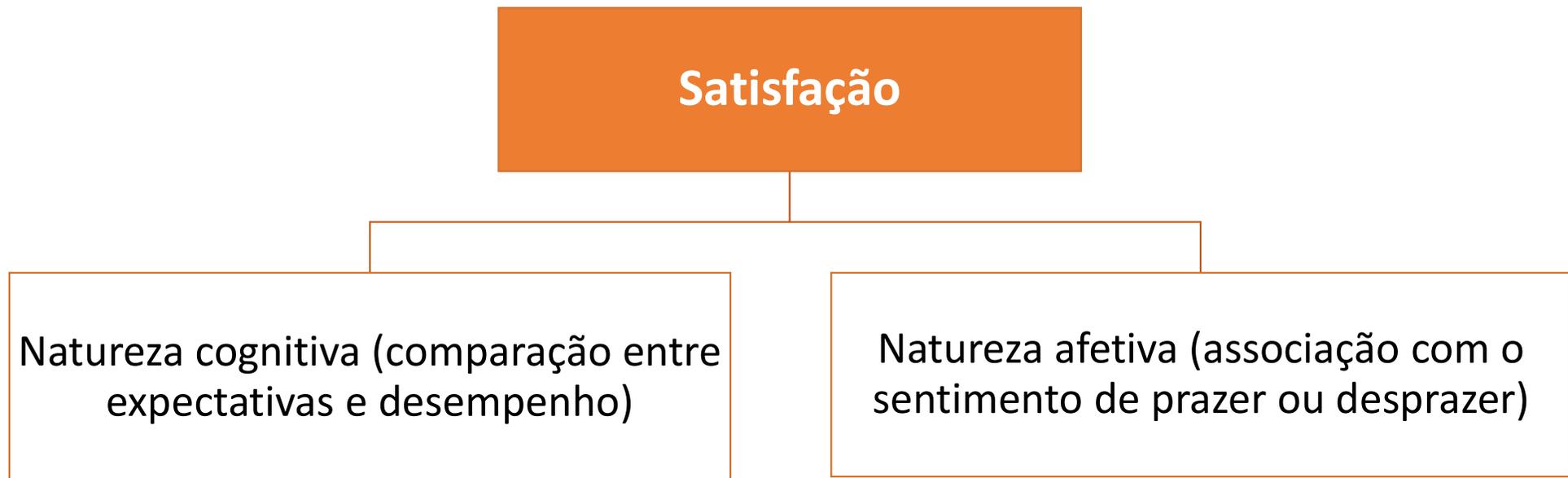
- A qualidade de um serviço pode ser definida como a medida em que a entrega do serviço atende às expectativas do usuário (Hien, 2014).
- Fatores que podem influenciar na qualidade de um serviço:
 - a forma do atendimento,
 - a infraestrutura do local,
 - o tempo de espera para o atendimento,
 - o emocional da pessoa que foi atendida, etc.

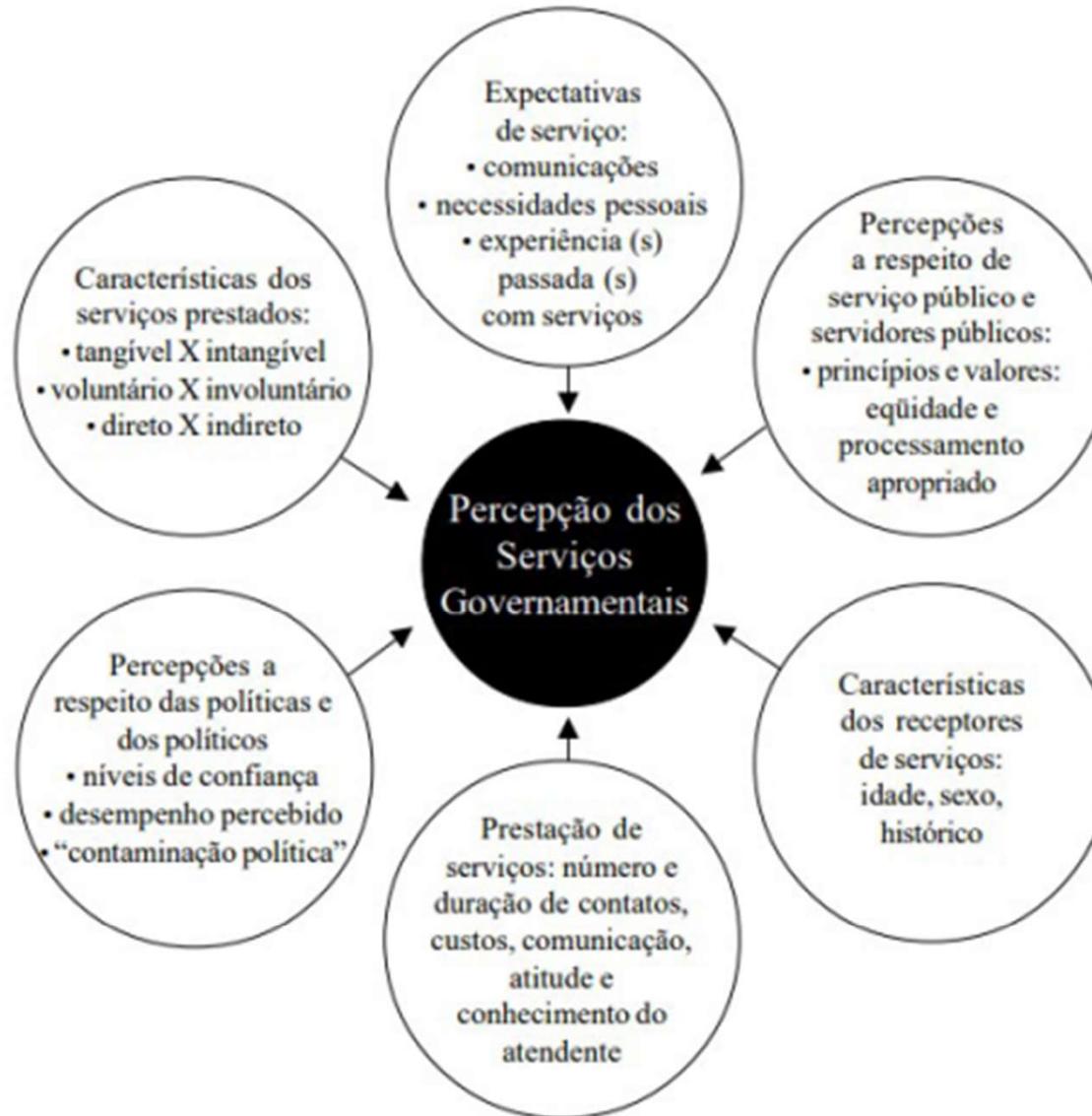


O que é satisfação?



- De acordo com Moliner *et al* (2007):





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



Viés de seleção



- Ocorre quando a forma de escolher os participantes distorce os resultados, porque o grupo analisado não representa bem o todo.
- Importante ter cuidado!



Avaliação de serviços públicos





Avaliação de serviços públicos centrada no cidadão



- Investiga o quão bem os serviços públicos atendem às expectativas do cidadão/usuário.
- Fundamental para medir o sucesso de um serviço público, identificando pontos deficientes do processo de entrega, bem como construindo e planejando ações para melhorar esses aspectos.



Por que avaliar?



- Melhoria contínua do serviço
- Aumentar o bem-estar da população
- Melhoria nos gastos públicos
- Foco no cidadão
- Transparência e controle social
- Promove a cultura de excelência



Por que avaliar?



- ❑ Normativos
- ❑ Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017:

“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

 - I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
 - II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
 - III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
 - IV - quantidade de manifestações de usuários; e
 - V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.”



Por que avaliar?



- Avaliação das Ouvidorias (Portaria nº07/2025)
 - Item 9. Realização de Avaliação de Serviços Prestados pelo órgão/entidade.*
 - Pontuação desse critério: 0,5 ponto*

A variável será aferida com base nas informações e evidências prestadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria da Setorial



Avaliação de serviços públicos com significância estatística



Como avaliar?



Mentorias:

- Adagri
- Esp
- Metrofor
- CBMCE
- JUCEC
- SAP

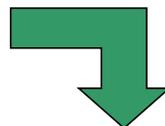


Metodologia



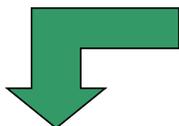
ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao órgão

Nessa etapa foi definido o serviço a ser avaliado junto ao órgão



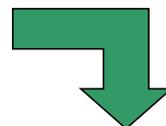
ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.



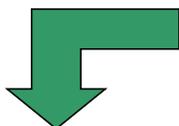
ETAPA 03: Definição do Plano Amostral

Elaboração do Plano amostral, de forma a garantir significância estatística aos resultados, conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017.



ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de Avaliação

Aplicação da pesquisa por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 com a utilização do Google Forms.



ETAPA 05: Resultados da pesquisa

Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas realizadas pela Central de Atendimento.





Qual serviço avaliar?



➔ **Plataforma Ceará Transparente**



➔ **Número de acessos - Ceará Digital**



➔ **Decisão da Gestão do Órgão**

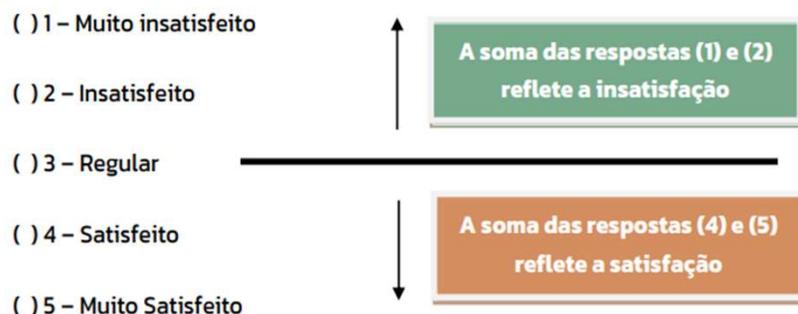


Elaboração do questionário



Perguntas Objetivas

Escala Likert



NPS (Net Promoter Score)

Exemplo 1 - Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de entrega de medicamentos para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

() 0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10

Subjetivas : Sugestões e Nuvem de Palavra

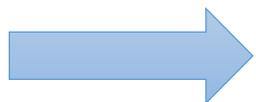




Construção do questionário



Perfil do usuário do serviço público



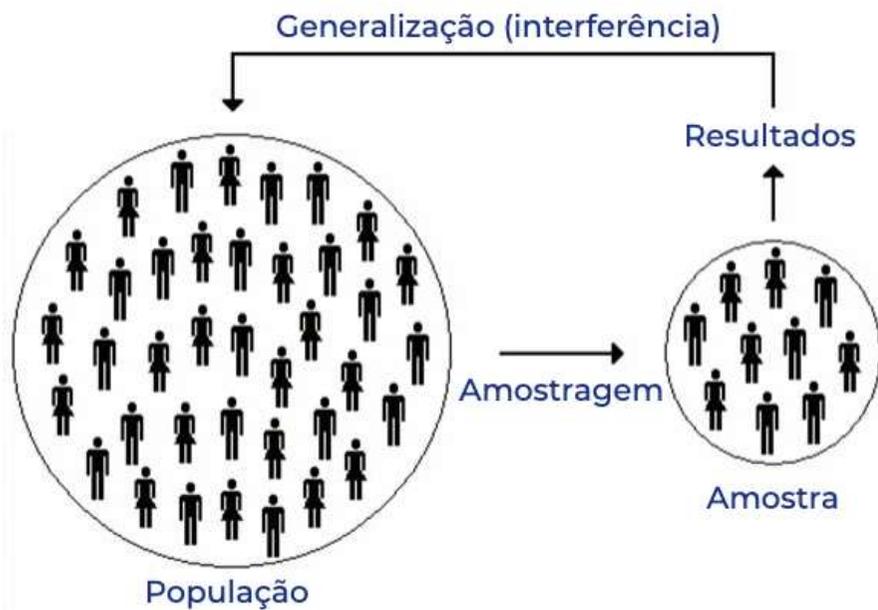
Avaliação do Serviço Público



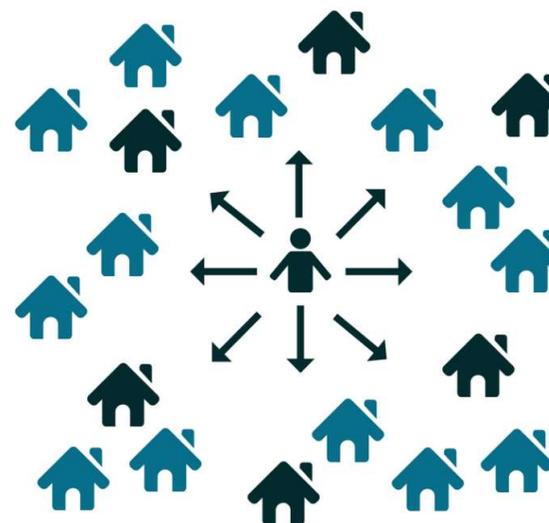
Sugestões de Melhoria do Serviço Público



Plano amostral



Amostragem aleatória simples [Probabilística]

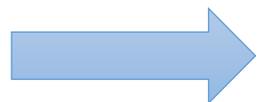




Aplicação da pesquisa



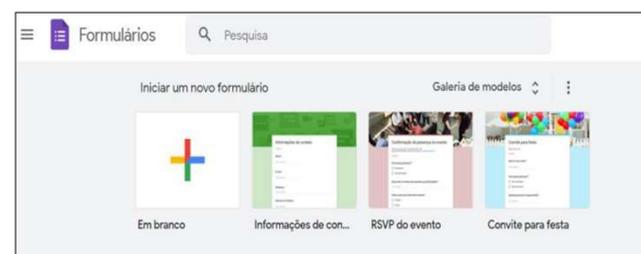
Presencial



Por telefone



E-mail





Relatório



Organizado por seções



Plataforma Ceará



Anexos

Buscar por ano da disponibilização

Buscar por assunto

- Escuta Qualificada dos Profissionais da Saúde do ISGH: Uma Análise nos Hospitais, UPAs e Casa de Cuidado do Ceará *Disponibilizado em 13/03/2025*
- Serviços das Unidades de Pronto Atendimento da Rede do ISGH (SESA) - Parceria CGE e Sesa *Disponibilizado em 13/03/2025*
- Serviços dos Hospitais da rede do ISGH (SESA) - Parceria CGE e Sesa *Disponibilizado em 13/03/2025*
- Serviços da Casa de Cuidados do Ceará (SESA) - Parceria CGE e Sesa *Disponibilizado em 13/03/2025*
- Serviços Oferecidos aos Permissionários da Central de Abastecimento do Ceará S/A (Ceasa-CE) em Barbalha *Disponibilizado em 13/03/2025*
- Serviços do Cartão Mais Infância Ceará (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 19/09/2023*
- Serviço de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (CGE) *Disponibilizado em 28/04/2023*



Avaliação qualitativa de serviços públicos



Pesquisas de satisfação



- ❑ **O que é:** pesquisa que coleta a opinião dos cidadãos sobre um serviço prestado, mas não segue critérios estatísticos rigorosos que permitam generalizar os resultados para toda a população usuária do serviço com um nível de confiança definido.
- ❑ **Objetivo:** obter percepções diretas dos cidadãos sobre os serviços prestados, ainda que os dados não possam ser generalizados para toda a população com rigor estatístico.
- ❑ **Vantagens:**
 - ❑ Identificam tendências ou problemas recorrentes.
 - ❑ Permitem monitorar percepções ao longo do tempo.
 - ❑ Incentivam a participação cidadã na gestão pública.



Escuta qualificada



- ❑ **O que é:** Conversas individuais detalhadas com usuários.
- ❑ **Objetivo:** Obter relatos pessoais, experiências, percepções e sugestões.
- ❑ **Vantagem:** Permite explorar sentimentos, motivações e nuances que não aparecem em métodos quantitativos.



Grupos focais



- ❑ **O que é:** Reuniões com pequenos grupos de usuários para discutir opiniões sobre um serviço específico.
- ❑ **Objetivo:** Estimular a troca de ideias, detectar padrões de opinião e identificar problemas recorrentes.
- ❑ **Vantagem:** Permite observar a dinâmica social e contrastar diferentes visões.

Agradecemos!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO